GESTOR DE TAREAS

Trazabilidad | Flujos de trabajo | Procesamiento de tareas | Cumplimiento de entregas

⚪ OBJETIVO

El objetivo del proyecto tendría como base la validación y resolución de solicitudes.

⚪ PLANTEAMIENTO

para ello será necesario un proceso la distribución de tareas.

El diseño interno de una aplicación informática para gestionar tareas puede ir desde niveles flexibles basados en el movimiento de estas en las direcciones disponibles, hasta niveles delimitados los cuales basan su procesamiento en flujos de trabajo con un orden definido.

En su función externa la aplicación ayuda al usuario final a enviar sus solicitudes al área requerida, el supervisor del área revisa y autoriza el paso de éstas hacia las zonas de procesamiento, donde los operadores propietarios de cada tarea se encargan de procesarlas, intercambiando comentarios con los participantes como retroalimentación mutua.

Podría disponerse de mediciones tales como cargas de trabajo de los operadores, numero de incidencias y priorización del procesamiento, con la finalidad de obtener indicadores de calidad y productividad.

En el tema de seguridad, el procesamiento de tareas podría estar definido por un rango de maniobra para los usuarios del sistema mediante el uso de delimitadores o reglas técnicas.

Para la gestión de las solicitudes se puede incorporar tiempos regulados de entrega, categorizando las mismas como solicitudes de entrega en el mismo día y solicitudes que se demoran más de un día, así como las que requieren un estudio más extenso con tiempos de entrega de una semana, etc.

Para el procesamiento el operador contaría con su espacio de trabajo donde se muestran únicamente tareas e información propia, el supervisor contaría con un panel propio donde se mostrarían únicamente los operadores que hacen X tipo de tareas y/o que pertenecen a una X área de responsabilidad, y el administrador tendría un panel propio con acceso al tipo de trabajo que realizan los supervisores.

Como tratamiento de errores podría implementarse un método de anulación con el cual se daría de baja cualquier tarea autorizada por error, por algún cambio en la negociación con el beneficiario, o por algún otro motivo fuera del contexto. En otro caso se daría de baja una tarea en manos de los operadores por algún motivo dentro o fuera del contexto. Cuando una tarea es dada de baja mediante una anulación queda registrada como historial consultable, pero sale del procesamiento de todo el sistema y los usuarios finales ya no podrían verla en sus espacios de trabajo.

⚪EJEMPLO:

Sitio web: <https://miro.com/app/board/uXjVLl8VYdo=/?share_link_id=52733619188>

⚪ CONCEPTOS CLAVE

✏️FLUJO DE TRABAJO: Es un sistema para gestionar procesos y tareas repetitivos que ocurren en un orden particular. Es el mecanismo por el cual las personas y las empresas realizan su trabajo, ya sea fabricando un producto, proporcionando un servicio, procesando información o cualquier otra actividad generadora de valor.

Un flujo de trabajo puede diseñarse en su modalidad secuencial o en su modalidad dinámica la cual consiste en hacer fluir tareas de una solicitud en forma simultánea, en donde los operadores las procesan sin una secuencia definida.

El software de gestión del flujo de trabajo ayuda a simplificar y optimizar un proceso empresarial dentro de una organización. En gran medida lo hace coordinando las interacciones entre diferentes partes interesadas o entre individuos y sistemas de información.

Los sistemas de gestión de flujos de trabajo dirigen las tareas al empleado adecuado en el momento oportuno, proporcionando la información pertinente y dando un impulso para agilizar el trabajo a lo largo del proceso global. También admite tareas manuales y automatizadas.

*Hay un flujo de trabajo para cada solicitud/servicio puede ser secuencial o no secuencial.*

✏️ SOLICITUD: *Es el requerimiento de un usuario final, el cual este último realiza seleccionando de un catálogo de servicios disponibles, cada servicio consta de un* ***conjunto de pasos o tareas****, los cuales son procesados por los operadores del sistema,* ***en forma secuencial o no secuencial***.

✏️ TAREA: Es una unidad de trabajo libre o secuencial, la cual puede tener delimitadores definidos, maneja dos estados: **Iniciada y procesada**.

✏️ INCIDENCIA: Registro repetitivo del procesamiento de una tarea, cada vez que esa misma tarea vuelve a procesar se registra como incidencia.

✏️ CARGA DE TRABAJO: Es el conjunto de tareas que se le asignan a un operador en un momento dado.

✏️ PRIORIDAD: Es la importancia de una tarea en relación con otras, la cual será procesada antes.

✏️ INDICADORES DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD: Tiempo de respuesta, cantidad de incidencias por tarea, cantidad de tareas pendientes, cantidad de tareas en progreso, cantidad de tareas finalizadas, etc.

✏️ DELIMITADORES PARA EL PROCESAMIENTO DE UN SOLICITUD/SERVICIO Y SUS TAREAS: Son las reglas técnicas que permiten al operador procesar la tarea en un ambiente seguro y eficiente, algunos ejemplos de ellas se presentan a continuación:

Cambio de dirección: puede ser regresada al operador propietario anterior, avanzar al siguiente operador, congelarse siendo anulada y salir del flujo de trabajo.

Estados de actividad: Indica su condición en el presente. **Activa, Nula**

Estado de la gestión: Indica la condición del trámite en la línea de tiempo. **Recibida, En progreso, Resuelta, Rechazada, Retrasada, Priorizada.**

Supervisión humana: Pueden revisarse el procesamiento realizado por los operadores, el trabajo que realizan los supervisores, etc.

Modalidad de impulso: Depende de quien tiene el control de impulso el operador o la computadora.

Automatizada (asignada por la computadora según tipo de tarea y/o área de responsabilidad, etc.)

Manual (asignada por un supervisor en cada impulso)

✏️ AREA DE RESPONSABILIDAD: Puede ser un departamento, un distrito, una zona, o simplemente un equipo de trabajo que pertenece a un departamento determinado.

✏️ AREA RESPONSABLE: Aquí puede incluirse operadores y supervisores, quienes tienen capacidad de respuesta desde una zona física en los territorios de la organización o desde un grupo de participantes que realizan el mismo tipo de tarea.

✏️ CATEGORIAS DE TAREAS: Pueden manejarse periodos estimados de entrega para cada tarea segúnel tipo de trabajo que requiere.

✏️ MI ESPACIO DE TRABAJO: Es el espacio de trabajo del operador propietario donde puede visualizar las tareas propias únicamente.

✏️ PANEL DE SUPERVISION: Es el espacio de trabajo del supervisor donde puede visualizar las tareas de los operadores de su misma área o grupo de trabajo.

✏️ PANEL ADMINISTRATIVO: Es el espacio de trabajo del administrador donde puede visualizar el estado de supervisión de las tareas de un área de responsabilidad.

✏️ AUTOMATIZACIÓN: Los procesos manuales son susceptibles a errores humanos, ineficiencias e incongruencias que pueden interrumpir la calidad del producto y las experiencias del cliente, mientras que los sistemas automatizados son inherentemente eficientes, sistemáticos y escalables

✏️ REGISTRO DE INCIDENCIAS: Es muy útil registrar incidencias como repeticiones de una tarea ya que en este sentido es posible tomar lectura de los niveles de productividad y calidad.

✏️ PERFIL DEL OPERADOR: Las generales del operador, así como el área o grupo de trabajo al que pertenece, etc.

✏️ TABLERO KANBAN: Un tablero Kanban típico tiene columnas como: Pendiente / To Do (Tareas por hacer), En Progreso / In Progress (Tareas en desarrollo), Finalizado / Done (Tareas completadas)

✏️ CONTEXTO: Zona en la cual el sistema o aplicación tiene lectura completa de las circunstancias y capacidad completa de respuesta

✏️ IMPULSO: Es la acción de avanzar en el flujo de trabajo, puede ser manual o automatizado.

✏️TRAZABILIDAD (TRACKING): Indica la ubicación en el espacio. **Recibida, Derivada al área, Asignada al equipo de trabajo, Delegada al operador, En proceso, Resuelta, Entregada.**

⚪FUENTES DE INFORMACIÓN:

https://www.ibm.com/mx-es/topics/workflow

https://www.servicenow.com/es/products/governance-risk-and-compliance/what-is-compliance-management.html

⚪HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE FLUJOS DE TRABAJO CONSULTADAS:

https://miro.com/app/board/uXjVLl8VYdo=/

<https://monday.com/blog/es/gestion-del-trabajo/los-mejores-20-software-para-la-gestion-de-tareas/#text-block-3>

... metodo de distribución de solicitudes:

beneficiario/recepcionista-> crear en base a oficina y rol=recepcionista

recepcionista-> derivar en base a area y rol=supervisor

supervisor-> asignar en base a equipo y rol=gestor

gestor-> delegar en base a usuario y rol=operador

CARRITO DE COMPRAS

Este sistema consiste en facilitar al cliente un catálogo de combos elegibles y modificables hasta cierto punto dependiendo de las amplitudes de la marca, en donde puede cambiar las unidades de cada producto dentro del combo, así como los productos mismos, de tal manera que pueda agregar y quitar siempre que sean de la marca que define y delimita al combo. Para esto manejaremos un catálogo de marcas para que cada combo esté enlazado y definido por la marca.

En cuanto el cliente agregue el combo al carrito de compras se originará una orden, la cual al igual que el combo es editable, facilitando al operador agregar y quitar productos, cambiar las cantidades de unidades, siempre dentro de los limites de la marca, y el operador en cuanto la haya revisado confirmará la orden de compra.

La orden de compra será visible para el cliente que la solicitó en cuanto haya sido confirmada por el operador, este último a su vez deberá confirmarla enviando el pago respectivo.

Una orden de compra validada esta lista para ser facturada y descargadas las unidades de sus productos del inventario actual.

Un producto puede ser identificado por su código de barra internacional con una pistola lectora, para ello se debe hacer un trabajo de homologación entre el código internacional y el código local, y esto debe quedar registrado en la base de datos. La homologación solo se hace una vez y luego queda lista para ser usada por el resto de la vida del sistema. Si hay productos sin código de barra internacional será necesario etiquetarlos con códigos de barra generados internamente, los cuales de la misma manera serán homologados para su posterior uso.

La manera en que tanto clientes como operadores de la empresa proveedora gestionaran los combos y las ordenes de compras será a través del gestor de tareas mediante el cual podrán ver la actividad de: las recibidas, las en progreso y las resueltas.

*Un ejemplo práctico es el siguiente: Un cliente se sesiona con su correo electrónico mediante el uso de un navegador en internet, el sistema muestra los combos disponibles de cada una de las marcas, el cliente elige un combo y lo agrega al carrito, dentro del carrito lo modifica según sus necesidades, y así agrega una serie de combos adicionales que va a requerir, al finalizar efectúa su solicitud dando clic al control de envío.*

*El sistema hace llegar la solicitud al recepcionista de Mostro4x4sv, él se encargará de derivar la solicitud al técnico especialista en el área: ejemplo el técnico en amortiguadores y movilidad en terrenos difíciles atenderá la solicitud, porque él conoce ampliamente sobre el tema; o le llegará al técnico en luces e iluminación en general; o al técnico en implementos de camping todo terreno. Esta característica dejará fortalecido al sistema para ser capaz atender necesidades futuras de tu empresa, cuando se decida cubrir más servicios, después de que el sistema ya esté en producción.*

*Un operador ha recibido la solicitud, revisa la disponibilidad en stock y otros para poder despachar la orden de compra, agrega o quita productos según la viabilidad que vea para servir la orden y al final la confirma, entonces el cliente puede ver que la orden de compra ha sido confirmada, por lo que a su vez la confirma efectuando el pago respectivo, ante lo cual el operador factura la orden, con esto la solicitud pasa al estado de resuelta. Con esto finaliza todo el procedimiento.*

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

Laravel Forge

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

En suma se entiende que es pago mensual $30 la maquina virtual (el servidor) y $12 los despliegues de versión = en total **$42 mensual**